



SUSTAIN-T

2017-1-ES01-KA202-038128

Устойчив туризъм чрез работа в мрежа и сътрудничество



Модул 1:
Устойчиво управление в
туристическия сектор

Съдържание

Урок 1.1 Въведение в устойчивия туризъм

Урок 1.2 Европейска програма за устойчив туризъм: регламенти, препоръки и инициативи

Урок 1.3 Критерии и индикатори за устойчив туризъм: подход на Световния съвет по устойчив туризъм (GSTC)

Урок 1.4 Системи за управление на устойчивия туризъм

Ключови думи

Устойчив туризъм; политика на ЕС за туризма; критерии на Световния съвет по устойчив туризъм (критерии GSTC); системи за устойчиво управление; екомаркировка.

<p>Цели на обучението</p>	<p><i>След приключването на този модул се очаква обучаващите се да постигнат следните резултати:</i></p> <p>Знания: <i>да научат какво означава устойчив туризъм, кои са най-важните регламенти, препоръки и инициативи на европейско ниво, кои са най-приложимите критерии и индикатори в устойчивия туризъм, както и системите за управление, които се прилагат на ниво бизнес.</i></p> <p>Умения: <i>повишена способност за идентифициране на основните характеристики и инструменти, които могат да бъдат свързани с устойчивия туризъм, както и как те могат да се прилагат от микро и малки предприятия (ММП).</i></p> <p>Компетенции: <i>насърчаване на популяризирането и подпомагането на устойчивия туризъм на ниво ММП.</i></p>
<p>Методи</p>	<p><i>Самостоятелно обучение чрез четене и изучаване на учебните материали и допълнителните източници и линкове, предоставени в материалите.</i></p>
<p>Времетраене</p>	<p><i>Необходимо време за покриване на следните материали:</i> <i>Учебно съдържание (самообучение): 1.5 часа</i> <i>Въпроси за самооценка: 5 минути</i></p> <p><i>Изисквано допълнително време (в зависимост от обучаващите се) за завършване на образователните дейности и разглеждането на съвременните източници и хипервръзки</i></p>

Въведение

Първият модул от курса SUSTAIN-T е предназначен за въвеждане на обучаващия се в устойчивия туризъм като съществено понятие, служещо за основа на следващите модули. Модулът е планиран по такъв начин, че обучаващият се да бъде запознат с понятието устойчив туризъм, въведен в контекста на разглежданата тема, както и потенциалното му прилагане в обсега на компаниите, особено в случая на микро и малки предприятия (ММП) с дейност в областта на туризма.

Когато става въпрос за устойчивост и устойчив туризъм, основната цел на туристическите ММП трябва да бъде установяването на системи и процедури за въвеждането на принципите на устойчивия туризъм като част от основната функция на управлението и за определяне на действията, необходими за прилагането на принципите на устойчивия туризъм. Настоящият модул е предназначен за осигуряване на първоначална основа за предприемачите и работещите в подобни предприятия за развитие на свързаните с устойчивостта умения, които ще бъдат пояснени по-обстойно в следващите модули.

Модулът е структуриран в четири обособени урока. В първия е разгледано понятието устойчив туризъм, свързаните с него основни принципи и предизвикателства. Във втория е представена обобщена визия за състоянието на устойчивия туризъм на ниво политики и инициативи на Европейския съюз. Третият урок съдържа насоки и препоръки за туристическите ММП за изпълнението на действия за устойчивост, като е обърнато специално внимание на критериите на Световния съвет по устойчив туризъм (GSTC). Накрая, в четвъртия урок е разгледан въпросът за системите за сертифициране на туристическите компании, предоставяйки въведение в основните системи и техните характеристики.

Съдържание

1.1 Въведение в устойчивия туризъм

Понятието устойчив туризъм е изцяло свързано с концепцията за устойчиво развитие. Действително, устойчивият туризъм не представлява нищо друго, освен прилагането на принципите за устойчиво развитие в туристическата индустрия (на ниво дестинация, но също и на ниво частен сектор). Накратко, тези принципи са насочени към намирането на баланс между икономическото, социалното развитие и развитието на околната среда (трите измерения или „основи“ на устойчивото развитие – или устойчивостта като напредък към устойчивото развитие – описани в доклада на Обединените нации, озаглавен *Нашето общо бъдеще*, публикуван в края на 80-те години на 20-ти век (Swarbrooke, 1999; Hall *et al.*, 2015).

Нарастващата информираност относно негативното въздействие на туризма върху околната среда и местните общности довежда до всеобхватното признаване на необходимостта от популяризиране на нов туристически модел през втората половина на изминалия век. В

началото на 90-те години този модел е наречен „устойчив туризъм“, след като е наложено понятието за устойчиво развитие.

Съществуват множество определения за устойчив туризъм. Световната организация по туризъм определя понятието по следния начин: „развитие на туризма (което) не поражда сериозни екологични или социокултурни проблеми, спомага поддържането и подобряването на цялостното качество на околната среда на туристическата област и осигуряването на високо ниво на удовлетвореност на туристите, така че да бъдат развивани туристическите пазари и ползите от туризма да станат широко разпространени сред обществото“ (Световна търговска организация – СТО, 1998 г.). Същата институция определя понятието и като вид туризъм, „който отчита напълно настоящите си и бъдещи икономически, социални и екологични въздействия, отговаряйки на потребностите на посетителите, индустрията, околната среда и приемащите общности“. (Програмата на ООН за околната среда – UNEP и СТО, 2005 г.)

На това място можем да добавим, че, за да бъде определен действително като устойчив, е необходимо туризмът да допринесе с дейността си положително за икономиката, социалното благосъстояние и опазването на околната среда, както на местно, така и на световно ниво. Една от основните цели на устойчивия туризъм е стремежът към увеличаване на положителните въздействия от дейността (тоест – предоставянето на възможности за развитие на предприятията и осигуряване на работни места, постигане на осезаеми икономически ползи от природните и културни ресурси, представлявайки влиянието на межкултурното разбирателство и толерантност) и намаляването на отрицателните въздействия (тоест – незачитане на нуждите за опазване на крехки екосистеми, конкуриране при използването на оскъдни ресурси, значително допринасяне за замърсяването на местно и световно ниво, неблагоприятно влияние над приемащите общности, представлявайки уязвим и непостоянен източник на доходи).

Следователно, някои от основните принципи на устойчивия туризъм съответно трите основни стълба на устойчивостта, които всички заинтересовани страни трябва да вземат под внимание, са следните:

- Оптимално използване на екологичните ресурси и спомагане за съхраняването на природните ресурси и биоразнообразието.
- Зачитане на социокултурната самобитност на приемащите общности, допринасяне за межкултурното разбирателство и толерантност.
- Планиране на изпълними, дългосрочни икономически действия, осигуряващи социално-икономически ползи за всички заинтересовани страни, разумно разпределени между участниците и обхващащи стабилна заетост и възможности за придобиване на доходи за приемащите общности.

Освен това, съществуват няколко основни предизвикателства за устойчивостта на европейския туризъм, установени от група специалисти по този вид туризъм (Група за устойчив туризъм, 2007 г.), които също трябва да бъдат съобразени от всички заинтересовани страни при провеждане на дейността им:

- *Ограничаване на сезонността на търсенето* за обезпечаване на икономическата и социалната устойчивост на дестинациите и предприятията, избягвайки практикуването на дейността само в няколко месеца или периоди от време през годината.
- *Съобразяване на влиянието на туристическия транспорт*, отчитайки високия принос на туристическата мобилност за настоящите климатични промени и глобално затопляне, със стремеж туристическите пътувания да бъдат направени по-енергийно ефективни и да бъдат намалени вредните емисии на въглероден диоксид.
- *Подобряване на качеството на работните места в областта на туризма*, създаване на възможности за работа за местното население, без никакво разграничаване в правата, подобряване на възможностите за обучение и условията на труд.
- *Поддържане и подобряване на благосъстоянието и качеството на живот на общността, в условията на промяна*, с цел увеличаване на съотношението между доходите на местно ниво и други ползи за местните общности, посредством подсилване на местните вериги за доставки и поощряване на използването на местна продукция, магазини и други услуги от страна на посетителите.
- *Ограничаване на използването на ресурси и произвеждането на отпадъци*, обръщане на специално внимание върху потреблението на вода и енергия (особено ако последните не са възобновяеми), намаляване и управление на отпадъците.
- *Съхраняване и придаване на стойност на природното и културно наследство*, тъй като те са ключови активи за икономическото благосъстояние на местно ниво посредством туризма.
- *Осигуряване на достъпност на пътешествията за всички*, като са съобразени не само с различни физически увреждания, но също и с неравностойното икономическо положение на определени социални групи.
- *Извличане на ползи от туризма като инструмент за глобално устойчиво развитие*, например: принос за постигане на целите за устойчиво развитие на ООН и други международни инициативи.

Принципите на устойчивия туризъм могат да бъдат приложени към всички форми на туризъм във всички видове дестинации. Следователно, устойчивият туризъм не трябва да бъде разглеждан като специфичен тип туризъм (например: културен туризъм, крайбрежен туризъм, екотуризъм и прочие), а като начин за разбиране и практикуване на туризма (определен вид философия), докато всички видове туризъм могат (и е препоръчително) да бъдат устойчиви. Той може да бъде възприеман също като необходима за прилагане цел от всеки вид туристическа дестинация, инициатива или свързани заинтересовани страни. Действително, устойчивият туризъм трябва да бъде възприеман като процес на постоянно подобрене (тоест устойчивостта като напредък, развитие). Затова изглежда по-реалистично да говорим за напредък към по-устойчив туризъм (тоест, по-устойчив отколкото преди година, по-устойчив от този на нашите конкуренти и т.н.), отколкото за „същински“ устойчив туризъм: трудно би било, ако не и невъзможно, да бъдат открити туристическа дестинация или туристическо предприятие, които да могат да бъдат определени като напълно устойчиви, докато по отношение на всички подобни могат да бъдат предприети действия, посредством които те да станат по-устойчиви.

Напредъкът към по-устойчив туризъм зависи от съгласуваните усилия на различни заинтересовани страни: международни агенции, национални и местни правителства, органи

за управление на дестинациите, предприятия в частния сектор, служители и синдикати, неправителствени организации, доставчици на образование и подготовка, местни общности и туристи. Въпреки това, туристическият бизнес и по-специално – **туристическите микро и малки предприятия (ММП)**, които съставляват 75% от общия брой компании от този бранш в Европа, имат съществена роля при насърчаването и развитието на устойчивия туризъм. Останалите заинтересовани страни имат повече направляваща и подпомагаща роля; стремят се да установят благоприятна среда за превръщане на предприятията в по-устойчиви. Като цяло, именно туристическите предприятия привличат инвестиции, разработват нови туристически продукти, предоставят услуги, създават работни места и генерират приходи. И основните изисквания за постигане на по-устойчив туризъм от страна на туристическите предприятия е с действията си да поемат отговорност към околната среда, към служителите си и местната общност (UNWTO, 2013; Marinov, 2016).

Туристическият сектор (на всички нива) усвоява бързо понятието за устойчив туризъм и повечето от заинтересованите страни и съответните институции от много години считат устойчивостта като предимство в този бранш (Hall *et al.*, 2015). Устойчивият туризъм е разглеждан като необходимост за бъдещето функциониране на бранша. Това се случва поради няколко основни причини:

- Осъзнаване на отговорността от страна на сектора. Туристическият бранш разбира отрицателните въздействия, произтичащите от дейността му, и осъзнава необходимостта те да бъдат възпрани.
- Преследване на лични интереси от страна на сектора. Туристическият сектор се стреми да промени имиджа си в условията на повишаване информираността за околната среда и устойчивостта. Също така, секторът осъзнава, че ползите от въвеждане на устойчиви практики са по-високи от разходите, ако те не бъдат въведени.

Въпреки това, съществуват няколко затруднения при прилагането на принципите на устойчивия туризъм в действителността. Това се дължи на твърде общия характер на понятието (всички са благоразположени спрямо него, но малцина знаят какво означава всъщност или по какъв начин може да бъде преведено във всекидневното управление на предприятията или дестинациите). Дори понастоящем, след повече от три десетилетия употреба на понятието за устойчивост, много хора объркват този термин с екология или озеленяване, докато, както вече беше пояснено, устойчивостта се отнася не само до екологичния аспект, но обхваща също така и икономически, и социални измерения. Съществуват няколко понятия, които понякога са употребявани като синонимни на устойчивия туризъм, но в всъщност не са напълно аналогични. Например, при „зеления туризъм“ е поставен акцент на екологичните измерения на устойчивостта, като не са включени икономическите и социални измерения. Другото понятие, „отговорен туризъм“ – въпреки че има много сходства и споделя много принципи с устойчивия туризъм, при него е поставен по-голям акцент на етичния или поведенчески компонент на предприятията и туристите.

Освен това, има риск понятието за устойчив туризъм да бъде изопачено (т.е., „зелен камуфлаж“ – въвеждане на потребителя в заблуждение относно екологичността на предлагани продукти или услуги) или погрешно употребено, както се случва и в други сектори. В такива случаи прилагателното „устойчив“ е погрешно възприемано, без да бъде гарантирана правилната употреба на термина, и по такъв начин е изменено действителното му значение.

За избягването на това е достъпна проверена академична литература, в която е пояснено какво всъщност представлява устойчивият туризъм и с какво не трябва да го объркваме.

Настоящият курс SUSTAIN-T е ориентиран в тази посока и следва да помогне на обучаващия се за придобиването на по-голяма информираност относно прилагането на стратегиите за устойчив туризъм на нивото на **микро и малките предприятия в туризма (ММП)**. Основната цел на **ММП в туризма** е установяването на системи и процедури за включване на принципите на устойчивия туризъм като част от управлението и определяне на необходимите действия за тяхното прилагане.



Практическо задание 1.1:

Стараете ли се да включите трите стълба на устойчивия туризъм (икономически, екологичен и социален) във всекидневните дейности на вашето предприятие? Ако това е така, дайте примери по какъв начин осъществявате това. В случай, че не сте успели да го постигнете, посочете основните предизвикателства за това.

1.2 Европейска програма за устойчив туризъм: регламенти, препоръки и инициативи

Лисабонският договор специално признава значението на туризма в Европа (Член 195). Затова Европейският съюз (ЕС) се стреми към насърчаване на туризма, за да бъде запазена позицията на Европа като водеща дестинация и да бъде максимално увеличен приносът на индустрията за развитието и работната заетост. Това е отразено в съответната политика на ЕС.

На европейско ниво, политиката в областта на туризма е насочена основно към повишаване на конкурентоспособността на сектора в световен мащаб. Всички позовавания на предизвикателства, свързани с туристическия сектор (които обхващат заведения за настаняване, храни и напитки, свързан с туристическите дейности транспорт, развлекателни дейности, туристически агенции, туроператори и т.н.) са разпокъсани и разпиляни измежду секторните политики и така наречените *acquis communautaire* (цялото законодателството на ЕС). Същевременно, обаче, много от секторните политики на ЕС в областта на околната среда като свързаните с отпадъците, водата, сухоземното и морско биологично разнообразие, въздуха, почвата и климата подчертават, че екологичната устойчивост на туристическия сектор е от съществено значение.

Настоящата специфична политика на ЕС относно туризма отразява само частично социално-икономическите и екологични измерения на сектора, включително съставното естество на туристическата индустрия и свързаните с това предизвикателства пред устойчивостта. Не е разработено специфично законодателство относно този въпрос, докато следваното понастоящем стратегическо направление е постановено от две Съобщения на Европейската комисия в областта на туризма, които главно засягат икономическите измерения и се занимават само с общото въздействие на сектора върху околната среда (Giulietti *et al.*, 2018).

Единственото изключение в законодателството е регулаторната Директива за пакетните туристически пътувания (2015/2302/ЕС), приета през 2015 г. и приложима от 1 юли 2018 г. В

нея е отчетено развитието в пазара на туристическите услуги, засилването на правата на клиентите и намаляване на административното бреме над предприятията и операторите на пазара.

Първото Съобщение – „Дневен ред за устойчив и конкурентоспособен европейски туризъм“ (Европейска комисия, 2007 г.) – определя принципите за осъществяване на конкурентен и устойчив туризъм в Европа. Тези принципи са следните:

- *Възприемане на цялостен и интегриран подход:* Всички различни въздействия на туризма трябва да бъдат съобразени при планирането и развитието му.
- *Планиране в дългосрочна перспектива:* Дългосрочното планиране изисква способността за поддържане на дадени дейности във времето.
- *Постигане на подходящо темпо и ритъм на развитие:* Необходимо е при развитието на туризма да бъдат отразени и зачетени естеството, ресурсите и нуждите на приемащите общности и дестинации.
- *Включване на всички заинтересовани страни:* устойчивият подход изисква всеобхватно и отдадено участие при взимането на решения и прилагането на практика от всички заинтересовани за постигането на резултати страни.
- *Ползване на най-добрите налични знания:* Политиките и действията трябва да бъдат съобразени с най-актуалните и подходящи проверени източници на знания. Информацията относно тенденциите и въздействията на туризма, придобитите умения и опит трябва да бъдат разпространени из цяла Европа.
- *Намаляване и управление на риска (принцип на предохранителните мерки):* Когато има несигурност по отношение на резултатите е необходимо извършването на пълна оценка и предприемането на превантивни действия за избягване на възможността за нанасяне на вреда на околната среда или обществото.
- *Отразяване на въздействията върху разходите (плаща потребителят и замърсителят):* Цените следва да отразяват действителните разходи за обществото от потреблението и производствените дейности.
- *Установяване и зачитане на граници, където е уместно:* Следва да бъде отчетен капацитета за прием на отделните обекти и по-широките туристически райони, с готовност и възможност за ограничаване, където и когато е подходящо, на обхвата на туристическото развитие и обема на туристическия поток.
- *Провеждане на постоянен мониторинг:* Устойчивостта се основава на осъзнаването на въздействията и непрекъснатото им отчитане, за да е възможно да бъдат направени необходимите промени и подобрения.

В тази Европейска програма ясно е посочено същественото значение на **туристическите ММП** за развитието на туризма в Европа, в ролята си на основни заинтересовани страни (съвместно с дестинации и туристи) за постигането на устойчив туризъм.

От своя страна, Съобщението на Европейската комисия: „Европа, водеща световна туристическа дестинация – нова политическа рамка за европейския туризъм“ (ЕК, 2010 г.) представлява най-съвременната обща референтна политика за сектора, установява и потвърждава определени приоритетни действия, вече въведени в предходната програма:

- Насърчаване на конкурентоспособността на европейския туристически сектор;
- Поощряване на развитието на устойчивия, отговорен и висококачествен туризъм;
- Затвърждаване на репутацията на Европа като съвкупност от устойчиви, качествени дестинации;
- Увеличаване на потенциала на финансовите политики на ЕС за развитие на туризма.

По отношение на устойчивия, отговорен и висококачествен туризъм, Комисията предлага да следи устойчивото управление на туристическите дестинации и да опазва наследството на туристическите дестинации (Juul, 2015). Съобщението е допълнено от състоятелен план за изпълнение, който следва да бъде редовно подновяван.

В този контекст, Европейската комисия насърчава съгласувания подход към европейските или многонационални инициативи в туристическия сектор (като Порталът за изграждане на мрежа от знания за устойчив и отговорен туризъм – DestiNet, или Най-добри европейски дестинации – EDEN), включително обединяване на социално-икономическа и екологична база от знания. Освен това, ЕК работи върху въвеждането на нова рамка за действие за повишаване на конкурентоспособността на туризма и на неговия капацитет за по-нататъшно устойчиво развитие. Съобщението: „Европейска стратегия за по-голям растеж и повече работни места в сектора на крайбрежния и морския туризъм“ (COM (2014 г.), 86 окончателен), обхващащо специфичен и основен географски сегмент на европейския туризъм, предоставя пример за това.

Генералната дирекция за Вътрешен пазар, промишленост, предприемачество и МСП (DG GROW) има основно политическо участие посредством:

- Повишаване на предимствата на европейския туризъм в световен контекст;
- Осигуряване на подкрепа за туристическите предприятия, особено **туристическите ММП**;
- Популяризиране на Европа като дестинация;
- Насърчаване на международното сътрудничество.

В този контекст, измерението на устойчивия туризъм в туристическата политика е обхванато посредством конкретен набор от инициативи, в съчетание с инициативи в други области като „крайбрежен и морски туризъм“, „културен туризъм“, „туризъм в слаби сезони“ и „достъпен туризъм“. Картотеката на „устойчивия туризъм“, определяна от ЕК, се характеризира със следните основни действия:

- Разнообразяване на туристическото предлагане в ЕС чрез устойчиви транснационални туристически продукти и услуги, в области като екологичен туризъм (включително маршрути за колоездене), туризъм, свързан със спорта и доброто физическо състояние, природен туризъм и посветени на културното наследство маршрути в пределите на Европа, които е възможно да допринесат за развитието на туризма;
- Европейската система за индикатори за туризма (ETIS), разработена като лесен метод за измерване на устойчивостта на туристическите дестинации (Европейска комисия, 2016а г.);
- Екомаркировката на ЕС и EMAS, като доброволен инструмент за сертифициране на места за настаняване, които се стремят към доказване и популяризиране на екологичните си

достойнства (в този случай, инициативи, разработени от Генерална дирекция за Околната среда).



Практическо задание 1.2:

Смятате ли, че посочените по-горе принципи за осъществяване на устойчив и конкурентен туризъм могат да бъдат приложени към вашето предприятие? Ако това не е възможно, какви са основните предизвикателства, пред които сте изправени?

1.3. Критерии и индикатори за устойчив туризъм: подход GSTC

За допринесат за постигането на устойчивост, **туристическите ММП** разполагат с набор от различни насоки и препоръки, които ги ръководят и им помагат при предприемането на действия, подпомагащи развитието на устойчивия туризъм. Съществуват много примери за ръководни принципи, свързани с устойчивостта на туризма, разработени на международно (напр. Европейска комисия, 2016b), национално (напр. Ръководство за добри практики за управление на устойчивия туризъм – VisitEngland) и на местно ниво. Те могат да бъдат разработени от международни агенции, правителства, управителни органи като органи на национални паркове и неправителствени организации (напр. Rainforest Alliance, 2013 г.). Могат да бъдат подготвени и от сдружения на предприятия, като начин за насърчаване на добрите практики в една група, търсеща общи стандарти и демонстрираща това на други (напр. TUI Travel PLC, 2011 г.). По такъв начин, те представляват много полезен инструмент за саморегулиране в туристическия сектор. Тези насоки могат да бъдат използвани от компаниите за следните цели:

- Упражняване на контрол, поощряване на всички участници да се придържат към общ подход.
- Предоставяне на полезни указания и подобряване на производителността, подготвяне на списък с действия, необходими да бъдат следвани за постигане на целите.
- Подпомагане на спазването на правилата.

Насоките могат да бъдат ползвани и като основа за други инструменти, като докладване и сертифициране, които да ги направят по-ефективни. Сред предимствата са, че те са преки, прости и могат да бъдат разработени и ползвани с малки разходи. Сред недостатъците са, че те разчитат на доброволни действия и е вероятно да не предполагат процедури за проверка или прилагане. Във всеки случай, насоките представляват препоръчителна отправна точка за въвеждането на действия за устойчиво развитие на нивото на **туристическите ММП**, тъй като тези предприятия могат да започнат да изпълняват постепенно необходимите действия, в зависимост от достъпните си ресурси и капацитет, не непременно прилагайки ги всички едновременно.

Критериите на Световния съвет по устойчив туризъм (GSTC) могат да бъдат разглеждани като набор от насоки или препоръки за всички видове предприятия, включително **туристически ММП**. Критериите на GSTC са установени през 2008 г. посредством сътрудничеството на важни международни институции (сред които Световна организация по туризъм на ООН), за да осигурят общо разбиране по света относно „устойчивия туризъм“. Съответно, те са се

превърнали в основна международна справка и ръководен документ за устойчив туризъм, който да бъде следван от туристическите компании.

Критериите на GSTC са се развили с течение на времето и понастоящем има различни групи критерии, сред които има предвидени съответно за туристическите предприятия, дестинациите и др. По отношение на предприятията са разработени две основни групи критерии: едните за настаняването („хотели“) и другите – за туроператорите. Въпреки това, двете групи установени критерии са твърде сходни помежду си, без да има съществени различия между тях и са приложими за целия туристически сектор. Според техните автори, тези критерии представляват минимума, който всяко туристическо предприятие трябва да се стреми да постигне с дейността си и са систематизирани около четири основни теми:

- Ефективно планиране на устойчивостта;
- Увеличаване на социалните и икономически ползи за местната общност;
- Изтъкване на културното наследство; и
- Намаляване на отрицателните въздействия върху околната среда.

Критериите са разработени и преразгледани в стремеж за придържане към Кода за установяване на стандарти на Съюза ISEAL, признат орган за осигуряване на насоки относно международните норми за разработване на стандарти за устойчивост във всички сектори. Тези критерии са преразглеждани на всеки 3 до 5 години. Плановете за проверки, заедно с предварително регистриране за участие на обществеността в бъдещи преразглеждания са достъпни на уебсайта на GSTC (www.gstcouncil.org). В уебсайта е осигурена също така информацията относно процеса и историята на разработване на критериите.

Някои от потенциалните ползи на критериите за **туристическите ММП** включват:

- Служат като основа за сертифициране по отношение на устойчивостта или прилагането на системи за управление на устойчивостта (виж урок 1.4.)
- Служат като основни насоки за подобряване на устойчивостта на бизнеса и помагат на предприятията да изберат програми за устойчив туризъм, отговарящи на тези световни критерии.
- Осигуряват по-широко обхванен достъп до развиващия се пазар за устойчиви продукти, служейки като насоки едновременно за пътуващите и за туристическите агенции при избора на доставчици и програми за устойчив туризъм.
- Помагат на потребителите да разпознават благонадеждните програми за устойчив туризъм и предприятия.
- Изпълняват функцията на общ знаменател за информационните медии за оценяване на доставчиците на устойчив туризъм.
- Допринасят за сертифицирането и други доброволчески програми да подсилят, че стандартите им отговарят на общоприетите изисквания.
- Представят на правителствени, неправителствени и програми в частния сектор отправна точка за разработване на изискванията за устойчив туризъм.
- Представят ръководство, вдъхновяващо останалите участници за действие.

В критериите е посочено *какво* е необходимо да бъде направено, но не и *по какъв начин* да бъде изпълнено или дали целта е постигната. Тази функция е осъществявана от индикаторите за изпълнение, свързаните с това образователни материали и достъпа до инструменти за прилагане, всички които представляват необходимо допълнение към критериите на GSTC. **Инструментът за самооценка SUSTAIN-T** е полезен за проверка на съответствието на критериите на GSTC за всяко предприятие.

Препоръчително е всички критерии да бъдат приложени във възможно най-голяма степен на практика, освен ако при специфична ситуация критерият не е приложим и това е доказано. Възможно е да има обстоятелства, при които критерият да не бъде приложим за конкретен туристически продукт, предвид местните регулаторни, екологични, социални, икономически или културни условия. В случая на **туристическите ММП**, които имат незначителен социален, икономически или екологичен отпечатък, е възприето, че ограничените ресурси могат да възпрепятстват всеобхватното прилагане на всички критерии. Допълнителни указания относно тези критерии могат да бъдат открити в спомагателните индикатори, които са проектирани да предоставят насоки за измерване на съответствието с критериите на GSTC, обнародвани от GSTC.

Примери за критерии и индикатори за всеки от четирите основни раздела от набора от критерии:

Критерии	Индикатори
A7.4 Достъп за всички ...осигуряване на достъп и информация за индивиди със специални нужди, където е подходящо.	<ul style="list-style-type: none"> a. Обектите, сградите и дейностите са достъпни за лица с физически увреждания и други специални нужди, в зависимост от естеството на изпълнението. b. Осигуряване на ясна и точна информация относно нивото на достъпност. c. Достъпността е удостоверена и проверена от съответните експертни/потребителски органи.
V3 Закупуване на местни стоки и услуги При закупуването и предлагането на стоки и услуги, организацията осигурява предимство на местните доставчици, сътруднически си с местните производители, всеки път когато това е възможно и осигурява задоволително качество.	<ul style="list-style-type: none"> a. Организацията провежда редовни проверки на източниците си на доставка на стоки и услуги. b. Измерване и следене на дела на стоки и услуги, закупени от местно притежавани и осъществяващи дейност на местно ниво предприятия. c. Измерване и следене на дела на доставчици, които не са местно притежавани и не осъществяват дейност на местно ниво, които са в сферата на справедливата търговия.
C2 Опазване на културното наследство Организацията допринася за защитата, съхранението и подобряването на местна собственост, обекти и традиции с историческа, археологическа, културна и духовна значимост и не възпрепятства достъпа на местните жители до тях.	<ul style="list-style-type: none"> a. Организацията прави и отбелязва материални приноси за опазването на културното наследство. b. Организацията осигурява подобна или друга подкрепа за културното наследство. c. Обезпечаване на местния достъп до обектите.

D1.3 Съхранение на енергия

Потреблението на енергия е измервано според разновидността си и са предприети действия за намаляване на цялостното потребление. Организацията се грижи за увеличаването на използването на възобновяема енергия.

- a. Общата използвана енергия е следена и контролирана.
- b. Енергията, необходима за турист/на вечер за всеки вид енергия е следена и контролирана.
- c. Възобновяемите източници са предпочитани и е проследяван дялът на възобновяемата енергия в общото енергийно снабдяване.
- d. Използвани са оборудване и практики, които намаляват консумацията на енергия.
- e. Поставени са цели за намаляване на потреблението на енергия.
- f. Персоналът и гостите получават насоки за намаляване на енергийното потребление.



Практическо задание 1.3:

Използвайки инструмента за самооценка Sustain-T, направете самостоятелна оценка на устойчивостта на вашето предприятие и отразете следните резултати:

- *Наблюдават ли се области, където не постигате добри резултати? Ако това е така, посочете кои са те.*
- *Можете ли да посочите причини за незадоволителните резултати в тези области? Посочете кои са те.*
- *Смятате ли, че е възможно да подобрите представянето си в тези области?*
- *Имате ли непосредствени идеи как е възможно да направите това? Ако имате такива, опишете ги. Ако пък не, продължете със следващите модули на Sustain-T. Структурирани около критериите на GSCT, те могат да ви помогнат при формирането на идея.*

1.4 Системи за управление на устойчивия туризъм

Независимо, че за **туристическите ММП** е относително по-лесно да предприемат действия за въвеждане на устойчивост, следвайки напътствия като по-горе представените критерии на GSTC или други насоки или полезни практики, предназначени за предприятия, в някои случаи може да бъде препоръчително въвеждането на сертифицирана система. Възможно е последният вариант да е малко по-сложен от предходния, но пък за сметка на това предоставя по-добра оценка от страна на клиентите и доставчиците.

Сертифицирането е механизъм за осигуряване, че дадена дейност или продукт отговаря на определени стандарти, установени от правителството или съгласувани в рамките на даден индустриален сектор. В сферата на туризма, сертифицирането се използва предимно за проверка на дейностите и стандартите на туристическите предприятия, като например дейностите при настаняване, за осигуряване на безопасността и удовлетвореността на потребителите (напр. системи за качество, обозначавани със „звезди“). Все пак, то може да бъде предназначено и да обхваща свързаните с устойчивостта въпроси.

Основните компоненти на сертифицирането обхващат (UNEP & WTO, 2005):

- Доброволно участие от страна на предприятието.
- Добре обосновани критерии и стандарти.
- Процес на проверка и оценка.
- Разпознаване на изпълняващите критериите посредством етикет или лого.
- Своевременно проследяване за проверка на продължителното им спазване.

Сертифицирането представлява един от малкото обективни начини за предоставяне на възможност на предприятията, които имат желание да следват устойчивостта в своите действия и избори (например, индивидуални потребители, туристически оператори и правителства) относно кого да подпомагат. Системите за сертифициране на устойчивия туризъм служат като съществен инструмент за разпознаване на компании, продукти и услуги с наистина отговорен подход към дейността си от тези, които само ползват етикета „еко“ и „устойчив“ като маркетингов инструмент за привличане на клиенти; поощряват доверието към удостоверените организации и по такъв начин съдействат за подобряване на техния облик и репутация (Battaglia, 2017).

Повечето от системите за сертифицираните в туристическата индустрия са свързани с качество (напр. ISO 9000) или екологични показатели (екомаркировки и системи за управление на околната среда, като ISO 14000). Социалните и икономически аспекти на устойчивостта не са разработени по същия начин досега, въпреки че е установен стандарт за социална отговорност (ISO 26000), и все повече системи обхващат тези аспекти, особено екомаркировките.

Действително, можем да разграничим два основни вида системи за сертифициране: от една страна, екомаркировки или етикети за устойчивост (статични системи, състоящи се в удовлетворяването на определен брой критерии) и от друга страна – системи за управление на околната среда или устойчивостта (динамични системи, основаващи се на разработване на гъвкави и приспособими системи за управление, предназначени за поощряване на устойчивостта).

Екологичните етикети са вид схеми, които удостоверяват, че определено предприятие е постигнало специфично, измеримо ниво на представяне спрямо стандартите, свързани с различните елементи на схемата. Екомаркировките могат да изпълняват две основни роли: да служат като механизъм за ръководство на участниците в индустрията за подобряване на изпълнението им чрез осигуряване на определени оперативни насоки и служат като комуникационен инструмент за потребителите при открояването на продукти и услуги, които отговарят или надхвърлят набор от определени критерии.

Понастоящем, туризмът разполага с повече от 140 световно разпространени етикета за качество или екомаркировки. Малките етикети със зелени листа, лъчисти слънца или сини знамена са поставяни в хотелски фойета, офиси на туристически агенции или на входните врати на къмпинги (Plüss *et al.*, 2014). Примери за широко разпознаваеми туристически екомаркировки или етикети за обозначаване на устойчивост в Европа са следните: Biosphere Responsible Tourism, EarthCheck, Green Globe, Green Key, Travelife, Blaue Schwalbe, Европейска харта за устойчив туризъм (ECST) в защитени територии и др. Повечето от тях са приложими само за предприятията за настаняване, но други се отнасят за туристически оператори и други

компании, предоставящи туристически услуги. Например, GSTC – освен че представлява набор от критерии – представлява също така и система за сертифициране, с която могат да бъдат удостоверявани места за настаняване и туристически оператори. Една от екомаркировките за препоръка на европейско ниво е Екомаркировката на ЕС за места за настаняване и къмпинги. Последната обаче обхваща само екологичното измерение на устойчивостта. Някои примери на успешни случаи на прилагане на екомаркировки в **туристическите ММП** в Европа могат да бъдат проследени в **полезните практики**, приложени към настоящия модул.

Системите за управление на околната среда (EMS) и/или Системите за управление на устойчивостта (SMS) представляват схеми на процеси, според които е установено, че определено предприятие е въвело и документирало системи за осигуряване подобряването на качеството или екологичното изпълнение. Те не постановяват никакви специфични резултати от изпълнението, освен припознатите от предприятието и изискваните от закона. Системите за управление осигуряват структура на начина, по който организацията следва да подходи към вътрешните процеси и комуникации, както и взаимодействието с околната среда, обхващащо клиенти, доставчици и други заинтересовани страни. Следователно, системите за управление осигуряват систематична информация по отношение на вътрешните процеси на компанията.

Най-широко разпространените Системи за управление на околната среда (EMS) в сектора на туризма са ISO 14001 (международен обхват, разработен от Международната организация по стандартизация – ISO), и EMAS (Схема за екологично управление и проверка) (европейски обхват, разработен от Европейския съюз). Налични са също други по-специфични системи за управление, като ISO 50001, система за управление на използваната от дадена организация енергия или система за управление на устойчивостта на събития (предприятия за организиране на събития), ISO 20121, наред с много други.

Като се има предвид, че ISO 14001 и EMAS са двете най-разпространени Системи за управление на околната среда в сектора на туризма, е необходимо те да бъдат разграничавани, тъй като имат много сходства помежду си, но все пак не са идентични. Изискванията на сертификата ISO 14001 са напълно интегрирани в EMAS, но по определени елементи EMAS надминава стандарт ISO 14001. Докато ISO 14001 е съсредоточена върху подобряване на системите за управление, организациите с EMAS се ангажират с непрекъснато подобряване на екологичното си изпълнение отвъд законовите изисквания. EMAS изисква също активна намеса и участие от страна на служителите, наред с други по-стриктни изисквания от ISO 14001.

Тези системи за управление имат няколко общи характеристики с екомаркировките, като обстоятелството, че и двете системи са сертифицирани и проверявани от външни организации (независими одитори). Но се наблюдават и няколко различия. Системите за управление, както вече беше упоменато, са по-динамични и гъвкави. Това позволява на всяко предприятие да установи собствени екологично насочени цели за всяка година, без да се налага да изпълнява предварително определени стандарти. Докато тези системи не се характеризират със специфичен критерии, предприятията могат да следват или да се ръководят от определени насоки, като разгледаните в предишния урок критерии на GSTC или други документи, предназначени да ги подпомогнат при това (т.е. Европейска комисия, 2016b; TUI Travel PLC,

2011), особено когато представителите на предприятието искат да проектират и установят конкретни цели и действия за устойчивост.

Все пак, тези системи се характеризират със сравнително високо ниво на сложност при изпълнение, тъй като при тях се изисква подготовка на сложна документация (тоест, протоколи, процеси, годишни проверки и т.н.). В това отношение, може да се твърди, че системите за управление, дори да са препоръчителни, представляват по-голяма сложност за въвеждане от страна на **туристическите ММП**, отколкото екомаркировките, поради по-малката степен на усложненост и по-голяма яснота на последните. В отговор на това, Европейската комисия е разработила наръчник, предназначен за туристическите предприятия (също за **ММП**), предлагайки набор от практически стъпки за подобряване на екологичното им представяне и, в крайна сметка, улесняване прилагането на системата EMAS (Европейска комисия, 2016b).

Във всеки случай, участващите в процесите по сертифициране предприятия често докладват, че основното предимство за тях е образователният процес, който им помага да разберат по-ясно изискванията за устойчивост и да съсредоточат вниманието си върху необходимите за въвеждане в предприятието им промени. Съответствието със сертифицирането е от полза за бизнеса посредством следните предимства (UNEP & СТО, 2005):

- Намаляване на разходите: повечето предприятия отчитат спестявания, например на разходите за електроенергия, вода и суровини.
- Осигуряване на потенциално маркетингово предимство: това обстоятелство обаче все още е твърде ограничено по отношение на сертифицирането на екологичната или социална устойчивост в сравнение със сертифицирането на качеството.
- По-добро разпознаване от страна на подпомагащите органи: включително възможностите за техническо и понякога финансово подпомагане.
- Съгласуваност със законодателството (избягване на глоби и санкции).

Особено важен признак за възможното бъдещо пазарно предимство е нарастващият интерес от страна на някои туроператори за ползването на сертифицирането като основа за подбор на предприятията, с които сключват договори като подизпълнители и включват в каталозите си за предлагани почивки, отразявайки нарастващото въвеждане на устойчивостта в своята бизнес етика и дейности.



Практическо задание 1.4:

Въвели ли сте в предприятието си някоя от схемите за сертифициране или Система за управление на околната среда (EMS) или устойчивостта (SMS)? Ако това е така, защо сте решили да направите това? Какви резултати сте постигнали посредством това? Ако не сте въвели такава система, имате ли подобни планове за в бъдеще? Какви цели смятате, че това ще ви помогне да постигнете?

Обобщение на основните изводи

- Устойчивият туризъм може да бъде определен като вид туризъм, който отчита всеобхватно настоящите си и бъдещи икономически, социални и екологични въздействия, отговаряйки на нуждите на посетителите, на индустрията, на околната среда и приемащите общности.
- Туристическите ММП имат основополагаща роля при популяризирането и практикуването на устойчив туризъм, разбран като процес на постоянно усъвършенстване.
- На европейско ниво, политиката в областта на туризма е съсредоточена основно върху повишаване конкурентноспособността на сектора в световен мащаб. Европейската комисия обнародва две Съобщения, в които като приоритет е посочено насърчаването на устойчивия, отговорен и висококачествен туризъм.
- За да подпомогнат постигането на устойчивост, туристическите ММП разполагат с набор от различни насоки и препоръки, които им служат като отправна точка за прилагане на действия за насърчаване на устойчивия туризъм.
- Критериите на Световния съвет по устойчив туризъм (GSTC) представляват набор от насоки и препоръки за всички видове туристически предприятия, служейки като основни ръководни принципи за повишаване устойчивостта на бизнеса и подпомагане на предприятията при избора на устойчиви програми за туризъм.
- Сертифицирането е прилагано предимно за проверка на дейността и стандартите на туристическите предприятия. Системите за сертифициране на устойчивия туризъм служат като основен инструмент за разграничаване на наистина отговорните предприятия, които изпълняват действия и програми за устойчивост.
- Налични са две основни разновидности за сертифициране на устойчивостта на предприятията. Екомаркировките или етикетите за устойчивост (означаващи изпълнението на определен набор от критерии) и системи за управление на околната среда или устойчивостта (състоящи се от системи за управление с цели за устойчивост).

Обобщаващо практическо задание за Модул 1: Аналитичен доклад



Систематизирайте размислите си при изучаване на материалите от настоящия модул. Определете аспектите, които е необходимо да бъдат обмислени по отношение на вашето предприятие за подобряване на неговата устойчивост.

Индикативна структура:

1. Обща информираност относно принципите на устойчивото развитие в туристическия сектор и начините за прилагането им в дейностите на вашето предприятие;

2. *Силните страни, подпомагащи устойчивото развитие на вашето предприятие (съобразете трите стълба на устойчивостта);*
3. *Слабите страни, възпрепятстващи постигането на по-устойчиво развитие;*
4. *Оценка на схемите за сертифициране и/или системите за управление на околната среда/устойчивостта във вашето предприятие;*
5. *Всеобхватно определяне на необходимите за поставяне цели за подобряване на устойчивостта на вашето предприятие.*

Полезни линкове

<http://sdt.unwto.org>

Устойчиво развитие на туристическия сектор на Световната организация по туризъм към ООН, с различни ресурси и връзки към свързани с устойчивия туризъм теми.

<http://www.gstcouncil.org/>

Уебсайтът на Световния съвет по устойчив туризъм, където са налични критериите на GSTC, наред с друга информация във връзка с тези критерии.

https://ec.europa.eu/growth/sectors/tourism/offer/sustainable_en

Уебсайт на Генералната дирекция за Вътрешен пазар, промишленост, предприемачество и МСП (DG GROW) на Европейската комисия, посветен на устойчивия туризъм на европейско ниво. Връзка към Европейската система за индикатори за туризма ETIS и друга документация по темата.

<https://www.visitbritain.org/maximising-your-sustainability>

Раздел, посветен на устойчивия туризъм в британската национална туристическа агенция. Включва няколко ръководства за добри практики за устойчиво развитие за различни видове туристически предприятия.

http://ec.europa.eu/environment/emas/index_en.htm

Официален уебсайт за системата за управление на околната среда EMAS, популяризирана от Европейската комисия.

Библиография

1. Battaglia, M. (2017). Sustainability in the tourism business. *Symphonya. Emerging Issues in Management*, 3, 122-134.
2. European Commission (2007). *Agenda for a sustainable and competitive European tourism /COM/2007/0621 final/*. Brussels.
3. European Commission (2010). *Europe, the world's No 1 tourist destination – a new political framework for tourism in Europe /COM/2010/352 final/*. Brussels.
4. European Commission (2016a). *The European Tourism Indicator System. ETIS toolkit for sustainable destination management*. Luxembourg.
5. European Commission (2016b). *EMAS sectoral reference document on best environmental management practice in the tourism sector*. Luxembourg.

6.	Giulietti, S., Romagosa, F., Fons, J., & Schröder, C. (2018). <i>Tourism and the environment. Towards a reporting mechanism in Europe</i> . Bellaterra (Barcelona): ETC / ULS.
7.	Hall, C. M., Gössling, S., & Scott, D. (2015). Tourism and sustainability. An introduction. In C. M. Hall, S. Gössling, & D. Scott (Eds.) <i>The Routledge handbook on tourism and sustainability</i> (pp. 1-11). London & New York: Routledge.
8.	Juul, M. (2015). <i>Tourism and the European Union - Recent trends and policy developments</i> . European Parliamentary Research Service.
9.	Marinov, V. (2016). Tourism enterprises contribution to sustainable tourism destination development: The case of Sofia municipality. <i>Annual of Sofia University "St. Kliment Ohridski"</i> , Faculty of Geology and Geography. Book 2 – Geography, Volume 109, 233-249.
10.	Plüss, C., Zotz, A., Monshausen, A., & Kühhas, C. (2014). <i>Sustainability in tourism. A guide through the label jungle</i> . Naturefriends International. arbeitskreis tourismus & entwicklung. ECOTRANS e.V. Bread for the World – Protestant Development Service.
11.	Rainforest Alliance (2013). <i>Guide for sustainable tourism best practices</i> . New York.
12.	Swarbrooke, J. (1999). <i>Sustainable tourism management</i> . Wallingford & New York: CABI.
13.	Tourism Sustainability Group (2007). <i>Action for more sustainable European tourism</i> . Brussels.
14.	TUI Travel PLC (2011). <i>Guidelines for environmental sustainability in hotels</i> .
15.	UNEP & WTO (2005). <i>Making Tourism More Sustainable - A Guide for Policy Makers</i> . Madrid: WTO.
16.	World Tourism Organization (1998). <i>Guide for Local Authorities on Developing Sustainable Tourism</i> . Madrid: WTO.
17.	UNWTO (2013). <i>Sustainable tourism for development guidebook</i> . Madrid: UNWTO.

Речник

Екомаркировка	Схема за устойчиво или екологично сертифициране на предприятия или организации, основаваща се на спазване на определен брой стандартни критерии. Ако предприятието или организацията отговарят на тези критерии, те могат да ползват подобен етикет или лого за маркетингови цели.
Зелен камуфлаж	Форма на въвеждане на потребителя в заблуждение, при която зеленият маркетинг се използва измамно за насърчаване на възприятието, че продуктите, целите и политиките на дадена организация са съобразени с околната среда или насърчават устойчивостта докато това действително не е вярно (или е извършвано само частично).
Микро и малки предприятия (ММП)	Микро предприятие: предприятие с по-малко от 10 души персонал и чийто годишен оборот и/или общ годишен баланс не надвишава 2 милиона евро. Малко предприятие: предприятие с по-малко от 50 души персонал и чийто годишен оборот и/или общ годишен баланс не надвишава 10 милиона евро.
Система за устойчиво	Схема за устойчиво или екологично сертифициране на предприятия или организации, състояща се от набор от процеси и практики,

<p><i>управление (или система за управление на околната среда)</i></p>	<p><i>позволяващи на съответната организация да намали въздействието от дейността си върху околната среда и да увеличи своята оперативна ефективност.</i></p>
<p><i>Устойчивост</i></p>	<p><i>Независимо че няма всеобщо възприето определение за устойчивост, в много случаи терминът се използва като синоним на устойчивото развитие (този вид развитие, обхващащо необходимостите на настоящето, без да поставя под съмнение възможностите на бъдещите поколения да посрещнат собствените си нужди). Определено с по-голяма точност, за устойчив може да бъде определен процес, който води до устойчиво развитие.</i></p>
<p><i>Устойчив туризъм</i></p>	<p><i>Прилагането на устойчиво развитие или принципите за устойчивост в сектора на туризма.</i></p>



SUSTAIN-T

2017-1-ES01-KA202-038128

WWW.SUSTAIN-T.EU